

Č. j.: MPSV-2026/8324

Žádost o poskytnutí informace dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím – Domov Zátíší – Úvaly.

Dotaz ze dne 12. 1. 2026

Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“) obdrželo dne 12. 1. 2026 Vaše elektronické podání, které jste v předmětu označil „*Žádost dle zákona č. 106/1999 Sb.*“ V podání celkem v pěti otázkách požadujete informace týkající se Inspekce sociálních služeb provedené v zařízení Domov Zátíší, Modřínová 1522, 250 82 Úvaly.

Dne 13. 1. 2026, č. j. 2026/8324-331/1, jste byl v souladu s § 14 odst. 5 písm. a) zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZSPI“), požádán o doplnění žádosti o chybějící údaje. Chybějící údaje jste doplnil podáním ze dne 13. 1. 2026, č. j. MPSV-2026/9576.

Sdělením ze dne 16. 1. 2026, č.j. MPSV-2026/8324-331/2, byla lhůta pro odpověď v souladu s § 14 odst. 6 písm. c) ZSPI prodloužena.

K Vaším jednotlivým dotazům sdělujeme:

„1.Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb provedené v Zařízení v roce 2025 (dle registru poskytovatelů sociálních služeb ke dni 7. 1. 2025).

Žádám o poskytnutí plné (nezkrácené) verze protokolu, v anonymizované podobě.“

V příloze zasíláme „Výtah zjištěných nedostatků z protokolu o inspekci č.j. MPSV-2024/260352-263/8“. Kontrola byla podle kontrolního řádu ukončena dne 20. 3. 2025.

„2) Sdělení, zda byly Zařízení pro porušování povinností dle zákona o sociálních službách v posledních pěti (5) letech uložena nějaká opatření, pokud ano, jak a kdy bylo splnění uložených opatření kontrolováno a s jakým výsledkem, tj. zda byla uložena opatření Zařízením splněna.“

V roce 2017, v termínu od 15.- 17. 3. proběhla u výše jmenovaného poskytovatele základní inspekce na podnět.

Z inspekce byl sepsán protokol o inspekci č.j. MPSV-2017/50514-241/1 a byla uložena tato opatření:

Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb:

2 b) Poskytovatel nemá písemně zpracovány konkrétní situace střetu zájmů poskytovatele a osob, kterým poskytuje sociální službu, které mohou při poskytování služby nastat. Opatření pro předcházení těmto situacím jsou formulována pouze obecně. Poskytovatel neřeší situace střetu zájmů, které se ve službě již vyskytují.

13 a), 13 b) Některé pokoje nejsou dostatečně prostorné, zejména třílůžkový pokoj v přízemí. Klienti zde nemají k dispozici ani noční stolek, postele se čely dotýkají, klienti mají k dispozici jednu skříň, chybí židle a jídelní stůl.

Jeden ze dvoulůžkových pokojů má celoprosklené dveře, které nezajišťují soukromí. Sociální zařízení nejsou bezbariérová. V 1. patře jsou v jedné místnosti sprchový kout a 2 toalety. Soukromí na tomto WC je zajištěno pouze oddělením toalet dvěma nízkými

poloprůhlednými paravány. Při otevření dveří je vidět přímo na toalety. V zařízení není k dispozici výtah, do prvního patra musí klienti vyjít po schodišti. Na židlích a pohovkách ve společenské místnosti ale i na dalších křeslech a židlích v zařízení byly rozloženy bílé jednorázové podložky jako ochrana před znečištěním nábytku, což vytváří nedůstojné prostředí. Klienti nemají k dispozici rychlovarnou konvici k samostatnému uvaření kávy v rozporu s posláním, kde je uvedeno: „...zachování maximální možné soběstačnosti v běžných denních úkonech.“ Stolek některých respondentů se nedá zamknout.

§ 88 písm. f) Poskytovatel neplánuje průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytuje sociální službu.

Potřeby klientů nejsou systematicky zjišťovány, respondenti č. 1 a 3 a klient č. 3 nemají stanoveny osobní cíle. Poskytovatel nevede písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby, nehodnotí průběh poskytování sociální služby za účasti osob, kterým poskytuje sociální službu, příp. jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků. Nezapisuje hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.

4 c) Poskytovatel nedoložil, že sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání klientů.

5 b) Poskytovatel neprokázal, že vždy plánuje společně s osobami průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osob.

5 c) Poskytovatel neprokázal, že průběžně hodnotí se všemi osobami, zda jsou naplňovány jejich osobní cíle.

5 d) Poskytovatel nemá pro každou osobu určeného zaměstnance pro plánování průběhu poskytování sociální služby a hodnocení, zda jsou naplňovány jejich osobní cíle.

8 a) Poskytovatel vždy nevytváří příležitosti, aby klienti mohli využívat běžně odstupné veřejné služby.

9 a) Poskytovatel nemá písemně stanoven pracovní profil sociálního pracovníka. Poskytovatel nemá písemně stanoveny kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v §115 ZSS. Počet zaměstnanců není stanoven tak, aby byl přiměřený druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována

§ 88 písm. c) Poskytovatel nevytváří při poskytování sociální služby takové podmínky, které klientům umožní naplňovat jejich práva a zamezí střetu zájmů klientů a poskytovatele, neboť mimo jiné: Poskytovatel písemně nezpracoval taková pravidla pro ochranu práv osob a pro předcházení situacím střetů zájmů, která by vycházela z praxe poskytované služby a reagovala na situace, které se v zařízení skutečně vyskytují. Oblast práv týkající se důstojnosti klientů není dostatečně zmapována a v praxi služby prosazována. Pro způsob realizace stanovené zásady „nepřepečovávat“ poskytovatel volí nevhodné a nedůstojné způsoby. Poskytovatel nemá zpracována a ani neuplatňuje žádná pravidla, která by vycházela ze specifík seniorského věku a která by chránila důstojnost klientů. Zaměstnanci poskytovatele používají výrazy, které seniora infantilizují.

7 b) V rozhovorech se zaměstnanci nebylo potvrzeno, že byli seznámeni s pravidly pro podávání stížností. Poskytovatel nezapsal ústní stížností klientů na stravu.

3 a) Pravidla, podle kterých poskytovatel informuje zájemce o sociální službu, srozumitelným způsobem, o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby, jsou zpracována velmi obecně a neobsahují informace o postupech používaných v praxi.

3 b) Poskytovatel neprokázal, že zjišťoval požadavky a očekávání systematicky u všech budoucích klientů. Záznamy jsou u některých klientů velmi podrobné, u některých klientů se jedná o zápis velmi strohý, ze kterého není patrné očekávání ani požadavky budoucího klienta.

4 b) Smlouva o umístění klienta do zařízení vymezuje druh služby pouze v paragrafovém znění (§ 49), což snižuje její srozumitelnost. Výše úhrady za sociální služby a vymezení dalších nezákonných plateb jsou ve smlouvě o umístění klienta do zařízení popsány nepřehledně, některé informace jsou zavádějící (např. informace o kauci, která není poskytovatelem vybírána).

§ 88 písm. d) Pravidla vztahující se ke standardům kvality obsahují pouze obecné formulace a nevycházejí z praxe poskytované sociální služby „Vnitřní pravidla a informace týkající se provozních záležitostí pro: Domov Zátíší s.r.o.“ obsahují informace, které jsou v rozporu s oprávněnými zájmy osob. Poskytovatel nemá zpracovány postupy ve formě srozumitelné klientům se sníženou schopností komunikace.

1 c) V pracovním postupu „Hygiena“ chybí informace týkající se zachování intimity a soukromí klienta. Pracovní postup pro „Podávání stravy“ není popsán v souladu s právy klienta, zejména s právem na uplatnění vlastní vůle. Součástí postupu pro podání stravy není žádný další postup pro přípravu a podávání stravy klientům s omezenou mobilitou, kteří nejsou schopni přijímat stravu samostatně nebo potřebují stravu mletou či mixovanou. Postup týkající se přístupu k člověku v terminálním stadiu, jeho práv nebo spolupráce s osobami blízkými, není zpracován. Zaměstnanci č. 3 a 1 nepopsali provádění pracovních postupů v souladu pravidly pro zachování důstojnosti a v souladu s právem klienta na odborné poskytování sociální služby.

§ 88 písm. a) Webové stránky informují: „... Nepřijímáme osoby, které vyžadují stálý dohled druhé osoby.“ Poskytovatel nabízí služby seniorům s potřebou vyšší míry podpory, a tedy i dohledu – jedná se tedy o formulaci, která nemusí být srozumitelná veřejnosti. Poskytovatel na webových stránkách ani v popisu realizace poskytované sociální služby jednoznačně neinformuje zájemce o skutečnosti, že v zařízení není soustavně k dispozici zdravotnický personál. Územní vymezení okruhu osob (celá ČR) není v souladu s vymezením uvedeným na jiném místě webových stránek, podle kterého jsou do služby přijímány pouze osoby ze Středočeského kraje a Prahy. Poskytovatel na webových stránkách mylně uvádí, že poskytuje ambulantní službu. Poskytovatel nezajišťuje dostupnost informací o kapacitě poskytované sociální služby v souladu s platným Rozhodnutím KÚ SK.

1 a) Poskytovatel nemá písemně zpracovány žádné cíle služby. Poskytovatel neprokázal, že podle svých zásad pomáhá všem klientům služby s tvorbou osobních cílů (například respondenti č. 1 a 3 nemají osobní cíl zpracován). Poskytovatel v praxi nepostupuje podle svých zásad.

15 a) Poskytovatel nemá stanoveny žádné konkrétní cíle služby, tedy neprovádí jejich kontrolu a hodnocení. Práce zaměstnanců je namátkově kontrolována, průběžná kontrola kvality individuálních plánů však neprobíhá a soulad poskytování sociální služby s cíli osob není hodnocen.

Dne 27. 11. 2017 bylo poskytovateli zasláno oznámení o přijetí zprávy o plnění uložených opatření poskytovatele Domov Zátíší s.r.o.

Následná inspekce nebyla provedena.

V roce 2020, v termínu od 18.- 20. 2. proběhla u výše jmenovaného poskytovatele základní inspekce na podnět.

Z inspekce byl sepsán protokol o inspekci č.j. MPSV-2020/29516-240 a byla uložena tato opatření:

Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb:

88 písm. f) Poskytovatel nedoložil, že plánuje průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností klientů, kterým poskytuje sociální službu. Poskytovatel nedoložil, že vede písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby. Poskytovatel nedoložil, že hodnotí průběh poskytování sociální služby a vede o něm písemné záznamy, včetně provádění hodnocení za účasti klientů sociální služby.

4 c) Poskytovatel nedoložil, že se všemi klienty, kterým poskytuje sociální službu, sjednává rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

5 b) Poskytovatel nedoložil, že společně s klienty plánuje průběh poskytování sociální služby s ohledem na jejich osobní cíle a možnosti.

5 c) Poskytovatel nedoložil, že společně s klienty sociální služby průběžně hodnotí naplňování jejich osobních cílů.

8 a) Poskytovatel nahrazuje běžně dostupné veřejné služby a nevytváří příležitosti, aby mohla osoba takové služby využívat.

88 písm. d) Předložená vnitřní pravidla obsahují neaktuální informace a nejsou psaná jako materiál pro uplatnění oprávněných zájmů klientů. Domácí řád obsahuje ustanovení, která jsou v rozporu s oprávněnými zájmy klienta, jelikož neberou v potaz ustanovení občanského zákoníku o škodě způsobené tím, který nemůže posoudit následky svého jednání. Smlouva o poskytování sociální služby Domov Zátíší s.r.o. – Domov pro seniory v odstavci „VIII. Ukončení trvání této smlouvy. Výpovědní důvody a lhůty“ uvádí, aniž by byla zohledněna schopnost klienta jednotlivá ustanovení dodržovat: „V případě, že uživatel i přes výstrahu porušuje dobré mravy a hrubě se chová vůči ostatním uživatelům, či personálu domova.“ „V případě, že záměrně a opakovaně poškozuje věci a majetek poskytovatele.“

1 c) Poskytovatel nemá zpracované pracovní postupy pro zajišťování všech základních činností stanovených zákonem o sociálních službách, a tedy nemohl doložit, že podle nich postupuje.

7 b) Poskytovatel nemá jednoznačný postup, jak informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; klienti nejsou jednoznačně informováni o všech způsobech podávání ani o postupu vyřizování stížností. S postupy pro podávání, přijímání a vyřizování stížností na úroveň poskytovaných služeb nejsou prokazatelně seznámeni všichni zaměstnanci poskytovatele. V podkladu Podpisová Listina, ze dne 9. 12. 2019 byl podepsán pouze jeden z pěti zaměstnanců v přímé péči dle předloženého Personálního a organizačního zajištění služby. Ostatní předložené Podpisové Listiny ze dne 1. 1. 2019, 1. 2. 2019 a 10. 9. 2018 neobsahovaly jména aktuálních zaměstnanců poskytovatele.

§ 88 písm. c) Poskytovatel nevytváří při poskytování sociální služby takové podmínky, které umožní klientům naplňovat jejich lidská i občanská práva. Poskytovatel

nezajišťuje klientům naplňování následujících práv, která deklaruje ve svých vnitřních pravidlech:

a) Právo na ochranu osobní svobody a svobody pohybu

- V důsledku bariérového prostředí, ve kterém je služba poskytována a nedostatku pracovníků přímé péče jsou klienti omezeni v pohybu jak uvnitř zařízení, tak mimo něj a také nemají možnost rozhodovat a aktivitách během dne.
- V době mezi 22 a 6 hod. je klientům znemožněno volné opuštění 1. patra.

b) Právo na nedotknutelnost osoby a jejího soukromí

- V důsledku stísněných prostor, nedostatečného materiálně technického vybavení a režimových opatření zavedených poskytovatelem není klientům zajištěno dostatečné soukromí.
- Deklarované právo „rozhodovat o svém vzhledu“ není poskytovatelem naplňováno.
- Poskytovatel plošně odebírá klientům osobní doklady, bez ohledu na jejich reálné schopnosti v jednání sama za sebe.

c) Právo vlastnit majetek

- Poskytovatel překračuje zjišťováním a zasahováním do majetkoprávních poměrů klientů své kompetence.

d) Svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko

- Poskytovatel nevytváří podmínky pro naplnění tohoto garantovaného práva u imobilních klientů v oblasti rozhodování o volném pohybu.
- Poskytovatel porušuje právo na svobodné rozhodování klientů tím, že plošně a bez právní opory stanoví rodinné příslušníky klientů jako „zástupce klientů“ a jako smluvní stranu smlouvy o poskytování sociálních služeb. Poskytovatel tímto přenáší na „zástupce klientů“ práva a povinnosti klientů. Poskytovatel tak činí plošně a bez ohledu na individuální schopnosti a situaci klientů.
- V případě respondentky č. 4 a klienta č. 2 poskytovatel uzavřením Smlouvy se Zástupcem Klienta na úhradě nákladů spojených s pobytem Klienta zásadně porušil práva klientů na svobodné rozhodování a porušil platné smluvní vztahy mezi klienty a poskytovatelem.

e) Práva na ochranu osobních údajů

- Poskytovatel shromažďuje nadbytečné osobní údaje klientů, a osobní údaje, u nichž není jednoznačně vymezeno, k čemu jsou nezbytné a k čemu budou použity.
- Poskytovatel postupuje při nahlížení do zdravotní dokumentace klientů v rozporu se svými vnitřními pravidly.

f) Právo na ochranu před jakýmkoli formami zneužívání

- Smlouva o poskytování sociální služby respondentky č. 4 a klienta č. 2 obsahuje ustanovení, které umožňuje poskytovateli svévolně měnit obsah uzavřené smlouvy o poskytování sociálních služeb, či vypovědět smlouvu o poskytování sociální služby s okamžitou účinností, pokud klient se změnami nesouhlasí. Toto ustanovení umožnilo poskytovateli předložit klientům k podpisu dodatek, jehož znění je v rozporu se ZSS. Poskytovatel tak narušil právo respondentky č. 4 a klienta č. 2 na ochranu před jakýmkoliv formami zneužívání a mohl se dopustit zneužití svého postavení a zranitelnosti osob, kterým poskytuje sociální službu.

Poskytovatel nevytváří při poskytování sociální služby takové podmínky, které zamezí střetům zájmů těchto klientů se zájmy poskytovatele sociální služby, naopak v těchto situacích upřednostňuje své zájmy na úkor zájmů klientů:

- Překročení registrované kapacity na úkor důstojného životního prostředí v pokojích klientů,
- Neodpovídající personální zabezpečení sociální služby nereflektující zájmy a potřeby klientů zcela závislých na poskytované péči,
- Nedostatečné materiálně technické vybavení zařízení poskytovatele proti zájmu klientů o co největší samostatnost v pohybu,
- Nedůstojné prostředí nepodporující zájmy klientů v oblasti soukromí a intimity,
- Střet zájmů sociální pracovnice na straně poskytovatele a zároveň zaměstnankyně poskytovatele zdravotnických služeb,
- Zájem zaměstnankyně č. 1 o zastupování klientky zařízení na místo řešení situace pomocí institutu veřejného opatrovníka,
- Zájem poskytovatele zjišťovat majetkové poměry svých budoucích klientů,
- Zájem poskytovatele rozhodovat za klienty.

1 b) Možnosti uplatnění vlastní vůle klientů při řešení nepříznivé situace jsou v následujících případech výrazně limitované zavedenými pravidly, provozními, materiálně technickými a personálními podmínkami:

- Imobilní klienti nemají jinou možnost stravování než na lůžku.
- Klienti využívající inkontinenční pomůcky jsou buzeni brzy ráno kvůli jejich výměně.
- Peníze klientů spravuje poskytovatel, klienti mají možnost hospodařit s malou hotovostí.
- Klienti nemají u sebe vlastní léky. Medikaci klientům podává neodborný personál.
- Poskytovatel nezajišťuje písemný souhlas klientů s prováděnou činností ve všech deklarovaných případech. Vzory souhlasů obsahují informace neodpovídající praxi poskytovatele. Poskytovatel s písemnými souhlasy klientů dále nepracuje a nereviduje jejich platnost.

1 d) Pozorováním a rozhovory se zaměstnanci bylo zjištěno, že poskytovatel nevytváří podmínky a neuplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před negativním hodnocením a dochází k situacím, které mohou klienty stigmatizovat – zaměstnanci používají nevhodné výrazy: „ležák, krmít, přebalovat, ...“, respondent č. 1 byl nedostatečně oblečen a upraven.

2 a) Poskytovatel v uvedených oblastech nepostupuje podle vlastních vnitřních pravidel pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob:

- Ochrana osobní svobody a svobody pohybu – klienti jsou omezováni bariérovostí budovy a uzavíráním schodiště v noci.
- Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí – klienti nemají zajištěno soukromí na pokoji ani při osobní hygieně, nemají také možnost si uzamknout své osobní věci.
- Osobní a rodinný život – klienti mají vnitřními pravidly zakázáno užívat alkoholické nápoje při opuštění sociální služby se svými blízkými.

Ve vnitřních pravidlech nejsou zpracovány adekvátní postupy pro řešení situací, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob.

2 b) Poskytovatel nedoložil písemně zpracovaná vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací, a tudíž současně nedoložil, že podle nich postupuje.

13 a) Poskytovatel nezajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby domov pro seniory a její kapacitě, okruhu osob, kterým je sociální služba poskytována a jejich individuálně určeným potřebám.

§ 88 písm. a) Informace uvedené na www. stránkách poskytovatele obsahují informace a deklarují postupy, které nejsou v souladu s praxí poskytované sociální služby.

1 a) Poskytovatel klade velký důraz na deklaraci zajištění aktivizace klientů sociální služby – praxí poskytování sociální služby, vzhledem k prostorovým dispozicím objektu, ve kterém je sociální služba poskytována, minimálnímu působení sociální pracovnice a plné absenci aktivizačního pracovníka, nevytváří podmínky pro realizaci deklarované aktivizace a rozvoje nebo udržení schopností a dovedností klientů sociální služby. Poslání, cíle a zásady poskytovatel v praxi poskytování sociální služby nenaplnuje v oblasti zajištění důstojnosti prostředí a podmínek, ve kterých je sociální služba poskytována.

15 a) Poskytovatel nedoložil žádnou formou naplňování požadavků kritéria. Poskytovatel předložil zpracovanou listinnou podobu pokynu k naplňování požadavků kritéria, podle které v praxi poskytování sociální služby nepostupuje.

Následná inspekce nebyla MPSV provedena.

V roce 2025, v termínu 7., 10., 15. ledna 2025 proběhla u výše jmenovaného poskytovatele základní inspekce na podnět.

Z inspekce byl sepsán protokol o inspekci č.j. MPSV-2024/260352-263/8 a byla uložena tato opatření:

Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb:

§ 88 písm. c) Poskytovatel nevytváří při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby naplňovat jejich lidská i občanská práva, a to v těchto zjištěných případech:

- Poskytovatel ukládá zdravotnickou dokumentaci klientů s citlivými údaji a informacemi o nich (anamnézy, diagnózy, způsob medikace) do složek, přístupných nezdravotnickým osobám.
- Poskytovatel uzavírá po večeri průchod z patra objektu na schodiště do přízemí takovým způsobem, že žádný z klientů, a to včetně klientů bez jakéhokoliv psychického či fyzického omezení, nemůže patro objektu opustit.
- Žádný z klientů nemá možnost si uzamknout svoje osobní věci, doklady, peníze či cennosti ve skříňce, nočním stolku či pokladničce.
- Žádný z klientů nemá možnost si uzamknout svoje oblečení ve skříních na chodbě.
- Žádný z klientů nemá možnost si uzamknout svůj pokoj. Poskytovatel plošně zřizuje a všem klientům spravuje finanční depozitum.
- Nezdravotničtí zaměstnanci poskytovatele podávají klientovi lék injekční formou.

- Klienti musí svůj případný odchod z objektu či areálu poskytovatele předem ohlásit, a to bez ohledu na jejich míru schopností či rizik.
- Poskytovatel nechává plošně všem klientkám trvale inkontinentní pomůcky, a to bez ohledu na schopnosti či potřebu jednotlivých klientek.
- Poskytovatel provádí plošně noční kontroly u všech klientů, a to bez ohledu na přání či potřeby jednotlivých klientů.
- Poskytovatel plošně schraňuje osobní doklady všech klientů ve své úschově, a to bez ohledu na schopnosti klientů.
- Poskytovatel kopíruje osobní doklady klientů, včetně občanských průkazů, kopie zakládá do osobních spisů klientů.
- Poskytovatel eviduje plošně vykonávání stolice klientů, a to bez ohledu na jejich schopnosti a přání.
- Poskytovatel ponechává v osobní dokumentaci klientů jejich osobní korespondenci s osobními a citlivými údaji, která se netýká poskytování sociální služby.
- Text zveřejněného dokumentu „Domácí řád“ obsahuje ustanovení, jež jsou v rozporu se základními právy klientů.
- Fakultativní činnosti nejsou účtovány klientům ve stejné míře.

1 b) Poskytovatel nevytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace, a to v těchto zjištěných případech:

- Poskytovatel zprostředkovává plošně všem klientům masáže či rehabilitaci, a to bez ohledu na jejich potřebu či přání.
- Poskytovatel zakazuje plošně všem klientům konzumaci piva či jiného alkoholu, a to bez ohledu na míru rizika, jejich případná omezení či přání klientů.
- Poskytovatel má nastavenou neúměrně dlouhou délku výpovědní doby pro výpověď danou klientem.

1 d) Zaměstnanci poskytovatele používají při komunikaci mezi sebou pro označení klientů či činností s nimi spojených dehonestující výrazy.

2 a) Poskytovatel při poskytování sociální služby nepostupuje v oblasti dodržování práv a svobod osob v souladu se zněním svých vnitřních pravidel.

13 a) Materiální, technické a hygienické podmínky poskytovatel nezajišťuje, nejsou přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osoba individuálně určeným potřebám osob.

- Poskytovatel předkládá veřejnosti na svých webových stránkách v rámci popisu svého materiálně technického a hygienického vybavení informace, které neodpovídají skutečnosti.
- Dvoulůžkový pokoj v patře objektu nesplňuje svou podlahovou plochou i kubaturou parametry pro obytnou plochu ve službě Domov pro seniory.
- Jednolůžkový pokoj v patře objektu nesplňuje svou podlahovou plochou i kubaturou parametry pro obytnou plochu ve službě Domov pro seniory.
- Pokoj v patře objektu s průchodem do dalšího pokoje nesplňuje parametry pro obytnou plochu ve službě Domov pro seniory.
- Sociální zařízení v přízemí i v patře objektu jsou společná pro muže a ženy.
- Na WC v patře objektu jsou umístěny dvě záchodové mísy těsně vedle sebe, bez jakékoliv zástěny či oddělení.
- Poskytovatel ubytoval dva klienty na jednom lůžku (po dobu pobytu jednoho z nich v nemocnici).

- Jediná přístupová cesta k pokojům klientů v patře objektu, mezi nimiž jsou i klienti upoutaní na lůžko či obtížněji se pohybující, vede po úzkém strmém schodišti s prudkou otočkou o 180 stupňů, kde zvláště v otočce jsou schody obtížně prostupné a vůbec jimi nelze snést či vynést lůžko s klientem. V objektu přitom není výtah.
- V patře objektu vede k pokojům klientů chodba s pravoúhlou zákrutou, v místě zákruty zúžená sloupkem na cca 80 cm, od pokojů klientů nelze ke schodišti projet s lůžkem. Dvoulůžkový pokoj, tzv. izolační pokoj není zkolaudovaný.
- Chodba u izolačního pokoje je cítit cigaretovým kouřem.

Klientka v izolačním pokoji spí na nevhodném lůžku.

- Klienti nemají k dispozici signalizační zařízení.

§ 88 písm. f) Poskytovatel neplánuje poskytování sociální služby dle skutečných možností a schopností klientů, ale dle svých personálních možností. Při plánování průběhu poskytování sociální služby postupuje v rozporu se základními zásadami poskytování sociální služby. Poskytovatel nehodnotí průběh poskytování sociální služby spolu s klienty. Výstupy z hodnocení průběhu poskytování sociální služby nezapisuje do písemných individuálních záznamů po celou dobu poskytování sociální služby.

4 c) Poskytovatel vždy nesjednává s klienty rozsah a průběh poskytování sociální služby od počátku jejího poskytování.

5 b) Poskytovatel v případě některých klientů neplánuje průběh poskytování sociální služby s ohledem na jejich osobní cíle a možnosti.

§ 88 písm. d) Poskytovatel nezpracoval vnitřní pravidla pro řešení situace vyjádření vážně míněného nesouhlasu s pobytem ve službě osobou, která není schopna vypovědět smlouvu o poskytování sociální služby. Poskytovatel definuje a zveřejňuje dvě odlišné verze pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, čímž snižuje srozumitelnost předávaných informací.

1 c) Poskytovatel nemá písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociálních služeb na všechny základní činnosti. Podle neexistujících pracovních postupů nelze postupovat.

9 a) Poskytovatel nemá písemně stanovené pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách. Organizační struktura a počty zaměstnanců nejsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je sociální služba poskytována. Sociální pracovník stanovený v organizační struktuře nesplňuje odbornou způsobilost k výkonu sociálního pracovníka.

9 d) U poskytovatele vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem. Poskytovatel nemá písemně zpracovaná pravidla pro působení těchto osob.

§ 88 písm. i) V průběhu místního šetření bylo zjištěno, že tři klienti nemají uzavřenou smlouvu o poskytování sociální služby. Smlouva byla v osobní dokumentaci založena bez podpisu obou smluvních stran, byla pouze datována.

14 b) Poskytovatel neseznamuje prokazatelně klienty s postupem při nouzových a havarijních situacích. Poskytovatel nevytváří podmínky, aby zaměstnanci a klienti byli schopni při vzniklé nouzové či havarijní situaci (zejména při vzniku požáru) použít stanovené postupy.

§ 88 písm. b) Poskytovatel neprojednával informace o podmínkách sociální služby se zájemci, ale s jejich rodinnými příslušníky. Informace o povinnostech, které by pro zájemce o sociální službu vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociální služby nejsou srozumitelné.

3 a) Poskytovatel má písemná vnitřní pravidla pro jednání se zájemcem o sociální službu, ta však nejsou v souladu s praxí poskytovatele, ten podle nich nepostupuje.

3 b) V průběhu místního šetření bylo zjištěno, že poskytovatel neprojednával se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby. Poskytovatel projednával potřeby zájemce s rodinnými příslušníky.

4 b) Poskytovatel primárně neprojednával smlouvu s klientem, ale jeho rodinným příslušníkem, nepostupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy. Smlouva a její příloha obsahují ustanovení, která jsou zavádějící.

7 b) Poskytovatel neinformuje klienty o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Zaměstnanci poskytovatele nebyli s postupy pro podávání a vyřizování stížností prokazatelně seznámeni.

§ 88 písm. a) Poskytovatel prezentuje informace o druhu a kapacitě poskytované sociální služby a okruhu osob, kterým službu poskytuje, způsobem, který není pro všechny osoby srozumitelný.

1 a) Poskytovatelem definovaný okruh osob, kterým poskytuje sociální službu, je v rozporu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami klientů. Poskytovatel nezveřejňuje definované cíle a zásady poskytované sociální služby. Poskytovatel v praxi nepostupuje podle svých definovaných cílů.

15 a) Poskytovatel nevyhodnotil výsledky kontroly souladu způsobu poskytování sociální služby, definovaných cílů a osobních cílů klientů.

§ 91 odst. 2 Předložená smlouva neobsahuje informaci o způsobu vyúčtování úhrady za poskytnutou službu, tedy náležitost podle § 91 odst. 2 písm. e) zákona o sociálních službách o způsobu vyúčtování.

§ 73–77 Úhrada za ubytování a stravu je v rozporu s § 73–77 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, tj. v rozporu s § 15 odst. 2 písm. a) a b) vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Ve dnech 21.- 23. října 2025 proběhla u poskytovatele následná inspekce. Předmětem inspekce byla kontrola splnění uložených opatření ze základní inspekce.

Výsledkem kontroly bylo 16 nesplněných opatření a 8 splněných opatření (více viz **Výtah zjištěných nedostatků ze základní inspekce Domov Zátíší s.r.o.**).

3) „Sdělení, zda byly Zařízení kdykoli v minulosti uloženy za porušování právních povinností dle zákona o sociálních službách uloženy nějaké sankce (pokuty).“

Rok 2017:

Za přestupek podle ustanovení § 107 odst. 2 písm. b), o) a p) zákona o sociálních službách se poskytovateli uložila v souladu s ustanovením § 107 odst. 5 písm. a), b) a c) zákona o sociálních službách pokuta ve výši: 7 500 Kč.

Rok 2020:

Není známo

Rok 2025:

Za přestupek podle ustanovení § 107 odst. 2 písm. m) zákona o sociálních službách se obviněnému ukládá v souladu s ustanovením § 107 odst. 5 písm. d) zákona o sociálních službách pokuta ve výši: 70 000 Kč.

V současné době probíhá přestupkové řízení za spáchání přestupku podle § 107 odst. 2 písm. m) zákona o sociálních službách, tzn., že poskytovatel nesplnil ve lhůtě stanovené ministerstvem opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci.

„4) Sdělení, jaké důsledky byly vyvozeny ze závěrů inspekcí provedených v Zařízení k datu 15. 3. 2017, 18. 2. 2020 a 7. 1. 2025, když z výsledků inspekcí zveřejněných v Registru poskytovatelů sociálních služeb /Č. j.: MPSV-2024/260352-263/8/ vyplývá, že při všech třech inspekcích byly zjištěny v poskytování sociální služby závažné nedostatky. Citace:“

Důsledky 2017:

- Za přestupek podle ustanovení § 107 odst. 2 písm. b), o) a p) zákona o sociálních službách se poskytovateli uložila v souladu s ustanovením § 107 odst. 5 písm. a), b) a c) zákona o sociálních službách pokuta ve výši: 7 500 Kč.

Důsledky 2020:

- **Hasičský záchranný sbor Středočeského kraje (MPSV-2020/29516-241/10)**
- **Krajský úřad Středočeského kraje, odbor zdravotnictví (MPSV-2020/29516-241/11)**
- **Krajská hygienická stanice Středočeského kraje se sídlem v Praze (MPSV-2020/29516-241/12)**

Důsledky 2025:

- Krajský úřad Středočeského kraje, odbor sociálních věcí,
- MÚ Úvaly, stavební úřad,
- HZS Středočeského kraje, krajské ředitelství,
- Za přestupek podle ustanovení § 107 odst. 2 písm. m) zákona o sociálních službách se obviněnému ukládá v souladu s ustanovením § 107 odst. 5 písm. d) zákona o sociálních službách pokuta ve výši: 70 000 Kč.

5) „Sdělení, zda bylo inspekcemi ve výše uvedených či dalších pochybeních zjištěných v rámci předchozích tří inspekcí spatřováno porušení jiných právních předpisů nebo nedodržení legislativních norem, které nespadají do kompetence Ministerstva práce a sociálních věcí, a sdělení, zda byla učiněná zjištění předána k provedení kontroly jiným orgánům - např. Krajské hygienické stanici, Krajskému úřadu – odboru zdravotnictví, Oblastnímu inspektorátu práce, Hasičskému záchrannému sboru nebo i Policii ČR.“

V roce 2020 byla zjištění z inspekce předána těmito orgány k provedení kontroly:

- **Hasičský záchranný sbor Středočeského kraje (MPSV-2020/29516-241/10)**
- **Krajský úřad Středočeského kraje, odbor zdravotnictví (MPSV-2020/29516-241/11)**

- **Krajská hygienická stanice Středočeského kraje se sídlem v Praze**
(MPSV-2020/29516-241/12)

V roce 2025 byla zjištění z inspekce předána těmto orgánům k provedení kontroly:

Krajskému úřadu Středočeského kraje, odboru sociálních věcí, a to s tímto podnětem: „– vzhledem ke skutečnosti, že Ministerstvo práce a sociálních věcí není kompetentní jednat a rozhodovat ve věci registračních podmínek, podáváme Vám tímto, jako věcně a místně příslušnému orgánu, podnět ke kontrole v poskytované sociální službě: Domovy pro seniory, identifikátor: 6235022, s místem poskytování: Modřínová 1522, 250 82 Úvaly, okr. Praha – východ, u poskytovatele: Domov Zátíší s.r.o.“

MÚ Úvaly, stavební úřad, a to s tímto podnětem: MPSV se domnívá, že objekt nemá platnou kolaudaci pro poskytování sociální služby domova pro seniory. „Vzhledem ke skutečnosti, že Ministerstvo práce a sociálních věcí není kompetentní jednat a rozhodovat v této věci, podáváme Vám tímto, jako věcně a místně příslušnému orgánu, podnět ke kontrole v poskytované sociální službě: Domovy pro seniory, identifikátor: 6235022, s místem poskytování: Modřínová 1522, 250 82 Úvaly, okr. Praha – východ, u poskytovatele: Domov Zátíší s.r.o., se sídlem Modřínová 1522, 250 82 Úvaly, okr. Praha – východ, IČO: 05212502.“

HZS Středočeského kraje, krajskému ředitelství, a to s tímto podnětem:

„Pozorováním bylo zjištěno, že jediná přístupová cesta k pokojům klientů v patře, mezi nimiž jsou i klienti upoutaní na lůžko či obtížněji se pohybující, objektu vede po úzkém strmém schodišti s prudkou otočkou o 180 stupňů, kde zvláště v otočce jsou schody obtížně prostupné a vůbec jimi nelze snést či vynést lůžko s klientem. V objektu není výtah.

V patře vede k pokojům klientů chodba s pravouhloú zákrutou, chodba je v místě zákruty zúžena sloupkem na cca 80 cm, takže ani tímto místem nelze projet s lůžkem. Pozorováním bylo dále zjištěno, že dvoulůžkový pokoj v patře objektu je průchozí do dalšího jednolůžkového pokoje, klient z tohoto pokoje přitom prochází těsně kolem lůžka klienta ve dvoulůžkovém pokoji.

Pozorováním bylo zjištěno, že jednolůžkový pokoj v patře objektu není ani dva metry široký, na délku má cca 4 metry.

Vzhledem k tomu, že dříve byla v objektu domova pro seniory poskytována jiná sociální služba, a to denní stacionář, domníváme se, že paní ředitelka nemá platnou kolaudaci pro poskytování sociální služby domova pro seniory.

Vzhledem ke skutečnosti, že Ministerstvo práce a sociálních věcí není kompetentní jednat a rozhodovat v této věci, předáváme Vám tímto, jako věcně a místně příslušnému orgánu, podnět ke kontrole v poskytované sociální službě: Domov pro seniory, identifikátor: 6235022, s místem poskytování: Modřínová 1522, 250 82 Úvaly, okr. Praha – východ, u poskytovatele: Domov Zátíší s.r.o., se sídlem Modřínová 1522, 250 82 Úvaly, okr. Praha – východ, IČO: 05212502.“

S pozdravem

Příloha